

強制性公積金計劃管理局

以自來推銷電話進行銷售的指引

引言

1. 本指引由強制性公積金計劃管理局（積金局）發出，旨在向註冊中介人提供有關以自來推銷電話進行推銷活動（電話推銷）的指引。「自來推銷電話」指並非應接電者的明示邀請而致電的電話（就本定義而言，不得僅因某人曾提供其聯絡資料，包括地址、電話號碼、傳真號碼或電郵地址，而視為其明示邀請對其進行電話銷售）。「推銷」是指宣傳、推廣或銷售強積金產品或服務。
2. 本指引適用於向現時與註冊中介人就提供強積金產品或服務方面並無任何客戶關係的人士撥打的所有自來推銷電話。
3. 本指引旨在訂明有關電話推銷的相關要求和適用措施。指引載列的措施和管控並非詳盡無遺，主事中介人應因應其業務運作和最新發展，制訂額外的管控和程序。
4. 本指引與適用於相關受規管者的法例條文，或行業／前線監督就相關受規管者發出的守則或指引互相補充，但不具法律效力，亦不會取代上述的法例條文、守則或指引。
5. 註冊中介人委聘服務提供者進行電話推銷時，應確保該服務提供者遵守本指引。相關的註冊中介人須對服務提供者的行為（包括不論何時由該服務提供者的致電）負上全責。
6. 由於在自來推銷電話通話期間可能會使用和收集個人資料（定義見《個人資料（私隱）條例》（《私隱條例》）（第 486 章）），主事中介人亦應留意《私隱條例》的相關條文及個人資料私隱專員發出的《直接促銷指引》。
7. 本指引將於 2023 年 9 月 1 日生效。

監管規定

8. 根據《強制性公積金計劃條例》（《強積金條例》）（第 485 章）第 34ZL(3)條，主事中介人須設立及維持妥善的管控及程序，以確保該主事中介人及其附屬中介人均遵守《強積金條例》第 4A 部（包括第 34ZL 條規定的操守要求）。
9. 此外，《強積金條例》第 34ZL(1)(a)條規定，註冊中介人行事須誠實、公平、符合客戶的最佳利益及持正。第 34ZL(1)(e)條規定，註冊中介人須將客戶為了作出任何關鍵決定而有需要充分掌握的資料，向該客戶披露。
10. 根據《註冊中介人操守要求指引》（《操守指引》）第 III.60(n)段，註冊中介人在進行電話推銷活動前，應提供合規指引，並備存通話紀錄，以作監察用途。
11. 此外，《操守指引》第 III.20 段規定，附屬中介人須遵守其主事中介人就管控、程序及操守標準所訂定的規定。

為電話推銷制訂程序和實施管控的指引

12. 為協助註冊中介人遵守上述要求，積金局現向註冊中介人提供以下指引：

- (1) **提供一個指定的主事中介人電話號碼，以便公眾查詢及核實來電者身分**

提供一個指定電話號碼有助公眾直接和輕易地與相關主事中介人核實來電者的身分。該電話號碼應隨時可讓公眾查閱，例如登載在主事中介人的網站及／或社交媒體平台。

- (2) **來電者須準確及充分告知接電者致電的目的**

為符合《強積金條例》第 34ZL(1)(e)條的規定，《操守指引》第 III.32 及 III.34 段列明註冊中介人與客戶首次接觸時應提供的必要資訊，特別是應提供相關主事中介人和附屬中介人的名稱、主事中介人和附屬中介人當時是以甚麼身分行事，以及他們將會進行的受規管活動。

具體而言，進行電話推銷的人士應在開始通話時向接電者準確和充分地提供以下資料：

- (i) 來電者全名；
- (ii) 如來電者是附屬中介人，提供來電者的強積金註冊編號；
- (iii) 授權來電者致電的主事中介人名稱；
- (iv) 致電的目的；以及
- (v) 主事中介人指定的電話號碼，讓接電者可於正常辦公時間致電核實來電者身分。

提供上述資料相當重要，有助接電者核實來電者的身分。遇有疑問或投訴時，亦可讓主事中介人追查來電者及調查事件。

此外，進行電話推銷的人士應誠實準確地告知接電者致電的目的。因此，進行電話推銷的人士不應向接電者提供任何具誤導或欺詐成分的資訊，包括但不限於致電目的及特定強積金計劃和基金的特點，從而誘使接電者出席會面以進行銷售等。

(3) 備存獲主事中介人授權進行電話推銷的人士的名單

只有獲主事中介人授權的人士才可進行電話推銷。此外，如在通話中可能進行任何受規管活動，則只可由附屬中介人致電。

備存獲授權進行電話推銷的人士的名單，有助主事中介人進行監察和管控，確保只可由名單上的獲授權人士致電。

(4) 只可使用指定或認可的電話號碼致電

主事中介人應向獲授權人士提供指定或認可的電話號碼進行電話推銷。進行電話推銷的人士不應向接電者隱瞞或拒發其電話號碼的識別資料，或就致電發出任何具有相同效果的指示。

主事中介人應備存指定或認可的電話號碼名單，當市民向主事中介人查詢自來推銷電話時，主事中介人便可即時確定進行電話推銷的電話號碼是否由主事中介人指定或認可。主事中介人亦應通知公眾上述安排，以便公眾查詢。

(5) 為進行電話推銷的來電者訂明準則及發出指引

為確保進行電話推銷的人士清楚瞭解進行電話推銷的相關要求，主事中介人應為進行電話推銷的人士訂立準則和指引，清楚訂明主事中介人在電話推銷方面所規定的程序及管控措施。主事中介人應向進行電話推銷的人士提供足夠培訓，確保他們瞭解有關要求。

(6) 提供劃一的電話推銷講稿及內容

主事中介人應提供劃一的電話推銷講稿及內容，以便進行電話推銷的人士遵守上文第 12(5)段所述的準則和指引，以及任何其他適用法例和規則。

(7) 備存電話推銷的通話紀錄並把對話錄音

妥善保存通話紀錄十分重要，有助主事中介人定期檢視及監察電話推銷。在出現爭議或收到投訴時，通話紀錄簿可協助主事中介人處理爭議或投訴，亦利便規管機構（如適用）其後進行調查。

主事中介人應備存通話紀錄，當中記錄(i)通話日期及時間、(ii)相關進行電話推銷的人士和接電者的姓名，以及(iii)致電的目的。我們亦建議註冊中介人把有關對話錄音。

上述紀錄十分重要，有助主事中介人監察其來電者進行電話推銷。透過檢查有關紀錄，主事中介人可知悉進行電話推銷的人士有否遵守其準則和指引，以及有否依照所提供的講稿進行對話，從而可迅速採取行動，跟進來電者違規的個案。因此，主事中介人應設立機制，抽查及定期檢查有關紀錄，確保其進行電話推銷的人士和服務提供者遵守相關規定。

上述通話紀錄應至少保存兩年。

(8) 委聘服務提供者進行電話推銷的管控措施

附屬中介人須先取得其主事中介人的核准，才可委聘服務提供者。此外，註冊中介人只應委聘信譽良好的服務提供者，並在與服務提供者簽訂的合約中加入以下條款，訂明他們必須遵守有關規定：

- (i) 按照本指引載列的要求行事，並遵循上述準則和指引，以及依照上文第 12(5)和 12(6)段所述由主事中介人擬定的通話講稿進行對話；
- (ii) 如收到接電者的任何查詢或投訴，須向主事中介人匯報，並向主事中介人提供有關事宜的所有所需資料，以便主事中介人進一步處理；
- (iii) 遵守《強積金條例》及《操守指引》下的適用法例和規則，以及其他適用法例和規則，包括《私隱條例》的保障資料原則；及
- (iv) 允許委聘服務提供者的註冊中介人在有需要時檢查和審核服務提供者就電話推銷備存的所有紀錄及文件。

註冊中介人委聘或使用服務提供者（包括該等為註冊中介人提供其在獲委聘或使用前已聯絡過的準客戶名單的服務提供者），並不會免除註冊中介人遵守本指引的責任。如服務提供者未有遵守本指引對註冊中介人施加的要求，相關註冊中介人仍須為服務提供者的行為（包括不論何時由該服務提供者的致電）負上全責。

(9) 限制進行電話推銷的時間

電話推銷應只在上午九時至晚上九時期間進行，除非接電者已表明較方便及可接受在其他時間接聽推銷電話。

(10) 遵從接電者取消接收推銷電話的要求

當接電者要求在主事中介人的致電名單上刪除其聯絡資料時，相關主事中介人應接納並遵從該項要求。主事中介人應備存一份取消接收推銷電話人士的名單，並適時更新，以記錄所有收到的取消接收推銷電話要求的詳情，例如收到該項要求的日期和相關聯絡資料。

主事中介人應向所有進行電話推銷的人士分發這份名單，讓他們知悉，以便他們在每次進行電話推銷前，先行查核有關接電者是否在該名單上。如果接電者是在該名單上，進行電話推銷的人士便不應向該接電者進行電話推銷。

主事中介人應遵守有關電話推銷的其他適用規定，包括但不限於《私隱條例》下的規定。

(11) 向接電者交代其聯絡資料的來源

若接電者對於來電者如何得知其聯絡資料表示關注，來電者應解釋聯絡資料的來源。

(12) 妥善處理投訴

《操守指引》第 III.60(h)段規定，主事中介人須訂立處理客戶投訴的程序及管控措施。第 III.61 段進一步訂明該等程序及管控措施最低限度須達到的水平，包括但不限於：迅速及恰當地處理投訴、就投訴作出查詢或進行調查，並妥為告知投訴人有關評估的結果、就有關投訴及主事中介人所作查詢／調查的結果妥善備存紀錄等。

因此，當收到任何有關電話推銷的投訴時，主事中介人須按上述第 III.60(h)及 III.61 段的規定處理投訴。

根據《操守指引》第 III.61(e)段，如查詢或調查結果顯示有關個案可能涉及屬刑事性質的投訴（如挪用客戶資金或偽造客戶文件）或其他性質嚴重的投訴（如未經客戶同意轉移其強積金累算權益），主事中介人應立即把個案通知前線監督以及其行業監督（如行業監督並非前線監督）。

(13) 如發現詐騙電話，應廣為告知市民

積金局留意到，騙徒或會訛稱是某強積金受託人或主事中介人的代表，以獲取接電者的信任。

主事中介人如懷疑曾有騙徒假冒其代表進行電話詐騙，應適當地廣為散發有關信息（例如發出新聞稿、在網站及／或熱線電話中加入提示訊息），以提醒市民。